

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2015). *Komunikasi Pariwisata : Tourism Communication Pemasaran dan Brand Destinasi*. Prenada Media Group.
- Devito, A. J. (2011). *Komunikasi Antar Manusia* (A. Maulana (ed.); kelima). Karisma Publishing Group.
- Gulo, W. (2002). *Metode Penelitian*. PT. Grasindo.
- Liliweri, A. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. PT Bumi Aksara.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Masmuh, A. (2008). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. UMM Press.
- Morissan. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Prenada Media Group.
- Mulyana, D. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Musa. (2019). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Centre Jakarta Siaga 119 Sebagai Layanan Darurat Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Annual Scientific Meeting on Disaster Research 2019 Inovasi*, 1(April), 214–223.
file:///C:/Users/USER/Downloads/Inovasi_Layanan_Studi_Kasus_Call_Centre.pdf
- Nawawi, H. (2003). *Metode Penelitian Bidang sosial*. Gajah Mada University Press.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2001). *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Remaja Rosdakarya.
- Prawira, M. A., Noor, I., & Nurani, F. (2008). (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(4), 715–721.
- Priscilla, J., & Lestari, P. (2019). Model Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(1), 39.
<https://doi.org/10.31315/jik.v17i1.3509>
- Rezananda, A., & Prasetio, A. (2017). Manajemen Komunikasi Di Call Center Telkom 147 Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Komunikasi Universitas Telkom*, 2(1), 1–9.

- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Rajagrafinso Persada.
- Ruliana, P., Lestari, P., & Andrini, S. (2019). Model Komunikasi Korporat Sari Ater Hotel & Resort Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4 . 0. *Jurnal ASPIKOM*, 4, 60–82.
- Santi, M. R., & Ferry, K. (2015). Pola Komunikasi Anak-Anak Delinkuen Pada Keluarga Broken Home Di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. *Acta Diurna*, IV.
- Saputri, C. D., Lestari, P., & Sosiawan, E. A. (2021). Audit Komunikasi Media Sosial di Masa Krisis COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 19. <https://doi.org/10.31315/jik.v19i1.4720>
- Sarlija, Abdullah, M. Z., & Saidin. (2022). Analisis Model Komunikasi Karyawan Kantor BPJS Kesehatan dalam Penyampaian Informasi pada Masyarakat Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO*, January.
- Situmeang, I. V. O. (2023). Pola Komunikasi Customer Services Dalam Menangani Komplain Pelanggan (Studi pada PT. Inti Tama Karsa, Jakarta). *Jurnal Universitas Persada Indonesia*, 7(3), 357–370.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. Alfabeta.
- Sutopo, H. B. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sebelas Maret University press.
- Untari, D., & Faizal, M. (2019). *Kinerja Call Center 108 Dalam Memberikan Informasi di PT Infomedia Bandung*. 3(2), 179–185.
- www.aos.co.id. (2024). *Layanan Kami*.
- www.herminahospitals.com. (2024).